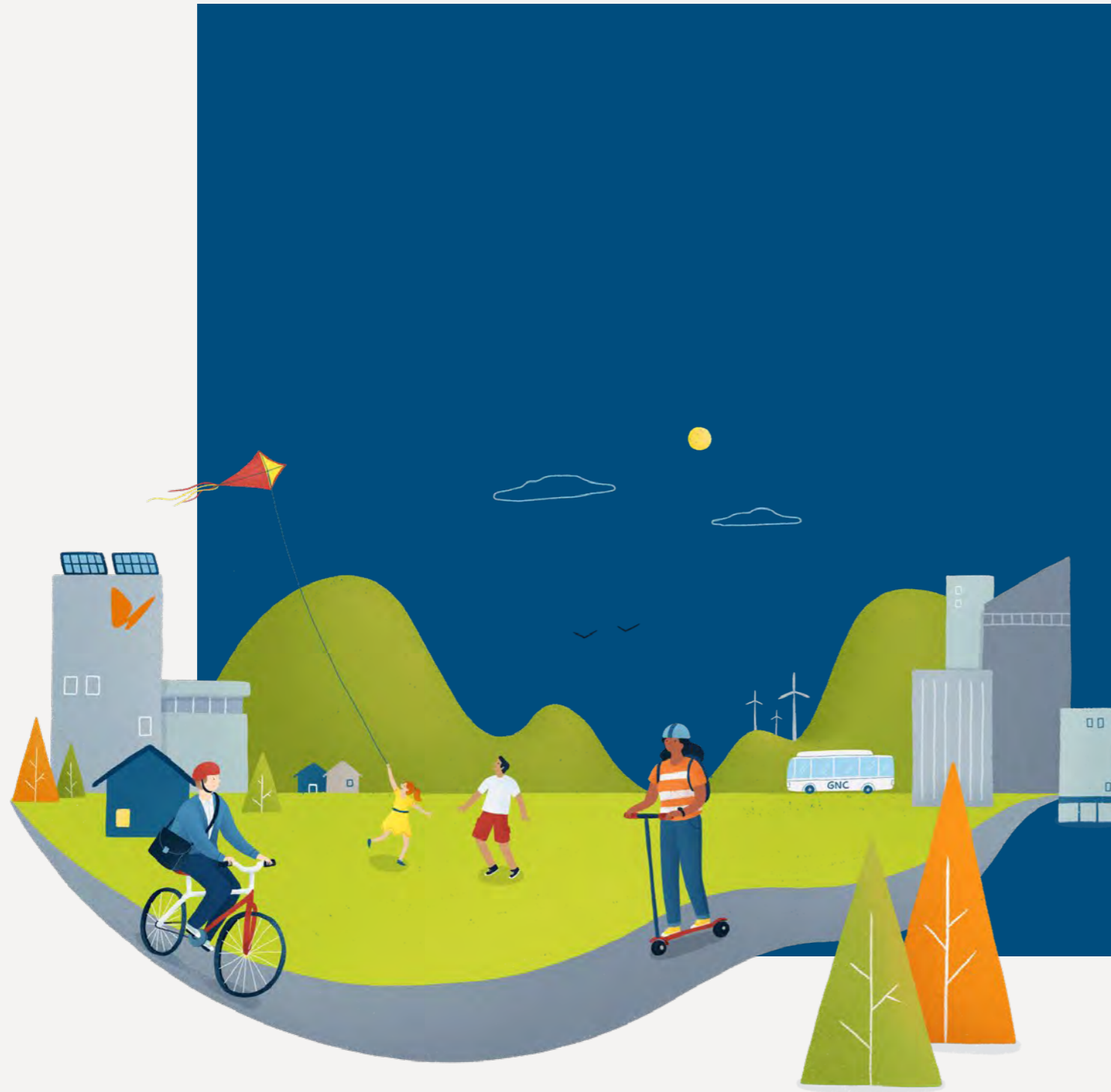


Informe de Sostenibilidad 2021



Índice de Contenidos



Naturgy hacia una
transición energética **4**

Carta de Director General **6**

Destacados 2021 **8**

Corporativo **10**

Social **24**

Ambiental **40**

Acerca de este informe **44**

Naturgy hacia una transición energética

La situación derivada por COVID-19 vino a causar un replanteamiento de los objetivos, metas y programas en muchos sectores y en grupo Naturgy no fue la excepción. Durante 2021, la respuesta ante estos retos se ve reflejada en el Plan Estratégico 2021-2025 que tiene como objetivo ser un actor fundamental para la transición energética y la descarbonización.

Alineados a este contexto, sumamos esfuerzos para mantener la ruta de trabajo y ser coherentes con la transformación que hemos realizado durante los últimos 4 años para posicionarnos como un operador best-in-class en todos nuestros negocios con los que contamos; destacando en México la distribución y comercialización de gas natural.

Parte esencial de esta evolución radica en mantener a las personas al centro de nuestras metas. Por ello, impulsamos acciones en beneficio tanto de nuestros clientes como de nuestros usuarios con la finalidad de brindarles una mejor experiencia y realizar proyectos que traigan consigo beneficios para todos.

En este informe compartimos con nuestros grupos de interés que durante este año, debido a la evolución y transición de la empresa, decidimos incluir sólo los resultados generados por el negocio de distribución de gas natural. En caso que requiera revisar los resultados relacionados con la generación, distribución y comercialización de energía, alineados a la transparencia que nos caracteriza, podrá hacerlo en el [“Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2021”](#) del grupo Naturgy.





Carta del Director General

En 2021 refrendamos nuestro compromiso con la salud y seguridad de todos nuestros grupos de interés

El 2021 fue un año retador para las empresas, la sociedad, las familias y el gobierno. El año estuvo marcado por diferentes sucesos económicos, políticos, sociales, ambientales y de salud mundial. Enfrentamos nuevas variantes del virus SARS-COV2 que derivaron, por segundo año consecutivo, olas de contagios por COVID-19.

Sin embargo, poco a poco nos fuimos adecuando a un retorno hacia una nueva normalidad. Las actividades económicas en México fueron retomando su rumbo y las personas iniciamos el retorno hacia la presencialidad de nuestras labores diarias. Las empresas reforzamos nuestro compromiso con la sociedad, particularmente con nuestros clientes, colaboradores y sus familias y todos los grupos de interés a nuestro alrededor con un solo objetivo: seguir contribuyendo con su desarrollo y bienestar.

Hoy me complace compartir que el rumbo de Naturgy México hacia el futuro está definido.

Somos una empresa sólida que está próxima a cumplir 25 años de operación en México, un hito para todos nosotros en el 2022 y del cual nos debemos sentir muy orgullosos. Como parte de nuestro rumbo, presentamos durante el año nuestro **Plan Estratégico 2021-2025**, el cual alberga cinco objetivos:

- Seguir siendo una empresa en la que todos sus **colaboradores** se sientan **orgullosos de trabajar**. En Naturgy México somos una gran familia que se caracteriza por tener colaboradores comprometidos, entusiastas y con gran liderazgo para seguir llenando de energía a México.
- Transmitir una **gran experiencia de servicio**, es decir, priorizar al cliente y ponerlo en el centro de todas nuestras propuestas, para que goce de un servicio moderno, cercano y con calidez en el trato.
- Incrementar nuestro ritmo de **crecimiento**, con la saturación de nuestras redes de distribución en las zonas donde tenemos presencia, para que más usuarios puedan acceder a los beneficios que ofrece el gas natural.
- Gestionar con **eficiencia** todos nuestros recursos y cumplir con nuestros compromisos de **sostenibilidad**, porque estamos comprometidos con el medio ambiente y juntos dejaremos un mejor planeta a las próximas generaciones.

Gracias a nuestro trabajo diario nos mantenemos como la principal empresa distribuidora de gas natural en México, con presencia en 10 estados de la República Mexicana y con 22 mil kilómetros de red de distribución en operación.

Seguimos siendo una **Empresa Socialmente Responsable (ESR)**; reconocimiento que nos brinda el Centro Mexicano de la Filantropía (CEMEFI) por 16 años consecutivos. Lo anterior muestra que estamos comprometidos con el país, las comunidades, las personas y todos nuestros grupos de interés.

Este año el CEMEFI también reconoció las acciones que llevamos a cabo durante la emergencia sanitaria; distinguiéndonos como una de las empresas mexicanas con mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la categoría de Acciones Empresariales ante el COVID-19.

Nuestro proyecto de empresa para impulsar el talento nos ha posicionado como una **Súper Empresa**, con el reconocimiento de TOP Companies, de la mano somos parte del **Ranking de las mejores empresas de México**, y nos encontramos dentro del top 3 de las empresas del sector de energía, distintivo que otorga la revista Expansión, después de haber invertido 8,434 horas de capacitación hacia nuestros colaboradores.

Por nuestro compromiso financiero, la revista Forbes posiciona a nuestro director de finanzas como **uno de los mejores CFOs de México**, y la Bolsa Mexicana de Valores otorgó a **Naturgy México** el reconocimiento como segundo emisor corporativo de mayor monto durante el 2021.

Quiero reconocer el compromiso, entusiasmo y participación de todos nuestros colaboradores durante la implementación de nuestra Campaña de Seguridad y Salud 2021: La Prevención va Conmigo. Participamos en pláticas de sensibilización e implementamos charlas a cuadrillas de seguridad, siendo portavoces de la seguridad con nuestras empresas colaboradoras.

La campaña de Seguridad y Salud 2021 estuvo llena de contenido de gran importancia para todos nosotros, por lo que logramos permear nuestro compromiso y enseñanza con todas las familias cercanas a Naturgy México. **Juntos reforzamos el compromiso** en seguridad y salud que todos los que trabajamos en Naturgy debemos cumplir, ya que uno de nuestros valores más importantes es el cuidado de la salud y seguridad de sus colaboradores.

Y en el ámbito medioambiental, este año reportamos una disminución en nuestros residuos no peligrosos y en nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Sin duda alguna, el 2021 fue un año lleno de retos, pero gracias al esfuerzo, tenacidad y enfoque de todos los que colaboramos en Naturgy México, logramos estos resultados de los cuales nos sentimos muy orgullosos y que compartimos en este informe.

Seguiremos brindando energía a México. ¡Vamos por más!

Alejandro Peón Peralta
Director General de Naturgy México.



Destacados 2021

1.5 millones

de usuarios en nuestra cartera de clientes.

22,909 km.

en nuestra red de distribución de gas.

7 centros

de trabajo y 8 zonas de distribución auditados en SIG.

16 años

consecutivos reconocidos por CEMEFI como Empresa Socialmente Responsable.

22 semanas

de "La Prevención va conmigo", campaña de Seguridad y Salud.

3,678

personas impactadas, entre colaboradores y empresas colaboradoras por nuestra campaña de Seguridad y Salud.

32 simulacros

realizados para salvaguardar la seguridad de nuestros colaboradores.

8,434

horas de formación a colaboradores.

Reconocidos

como Súper Empresa dentro del ranking de las 500 empresas con mejor Responsabilidad Corporativa por TOP Companies.





Corporativo

Modelo de Negocio [2-6]

¿Quiénes somos?

Somos un grupo energético multinacional innovador y sostenible que participa en los negocios de electricidad y gas, con presencia en más de 20 países y con una historia de más de 175 años en el sector energético. De esta forma ofrecemos una amplia gama de servicios con valor añadido que impulsa la innovación sostenible como un motor del desarrollo de nuestro entorno.

En México tenemos una historia de 24 años en el sector energético; somos el primer distribuidor de gas natural en el país con presencia en 10 estados y contamos con una red de distribución de gas natural de 22 mil kilómetros que da servicio a 1.5 millones de clientes residenciales, comerciales e industriales.

¿Qué hacemos?

Operamos tanto en los mercados regulados como liberalizados de gas natural, ofreciendo a nuestros clientes soluciones y servicios con valor que vuelven más eficiente el consumo de energía, principalmente en los siguientes ámbitos:

<p>Distribución y comercialización de gas natural.</p>	<p>Infraestructura, aprovechamiento y comercialización de Gas Natural Vehicular (GNV) para alcanzar una movilidad sostenible.</p>	<p>Soluciones energéticas eficientes y sostenibles.</p>
---	--	--

En Naturgy México trabajamos día con día para garantizar el bienestar de las personas, el desarrollo de la sociedad y las empresas, así como la sostenibilidad del planeta. Por ello, hemos adoptado acciones que están alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para reforzar el compromiso que tenemos con nuestros grupos de interés.

Somos una empresa íntegra, confiable y transparente. Muestra de ello son los resultados que hemos alcanzado durante 2021 en nuestra hoja de ruta, y que están basados en una estrategia encaminada a la simplicidad operativa, la optimización de los recursos, una mayor disciplina financiera y la retribución a nuestros accionistas.

Tenemos más de **dos décadas de presencia en México** y somos el principal distribuidor de gas natural en el país.

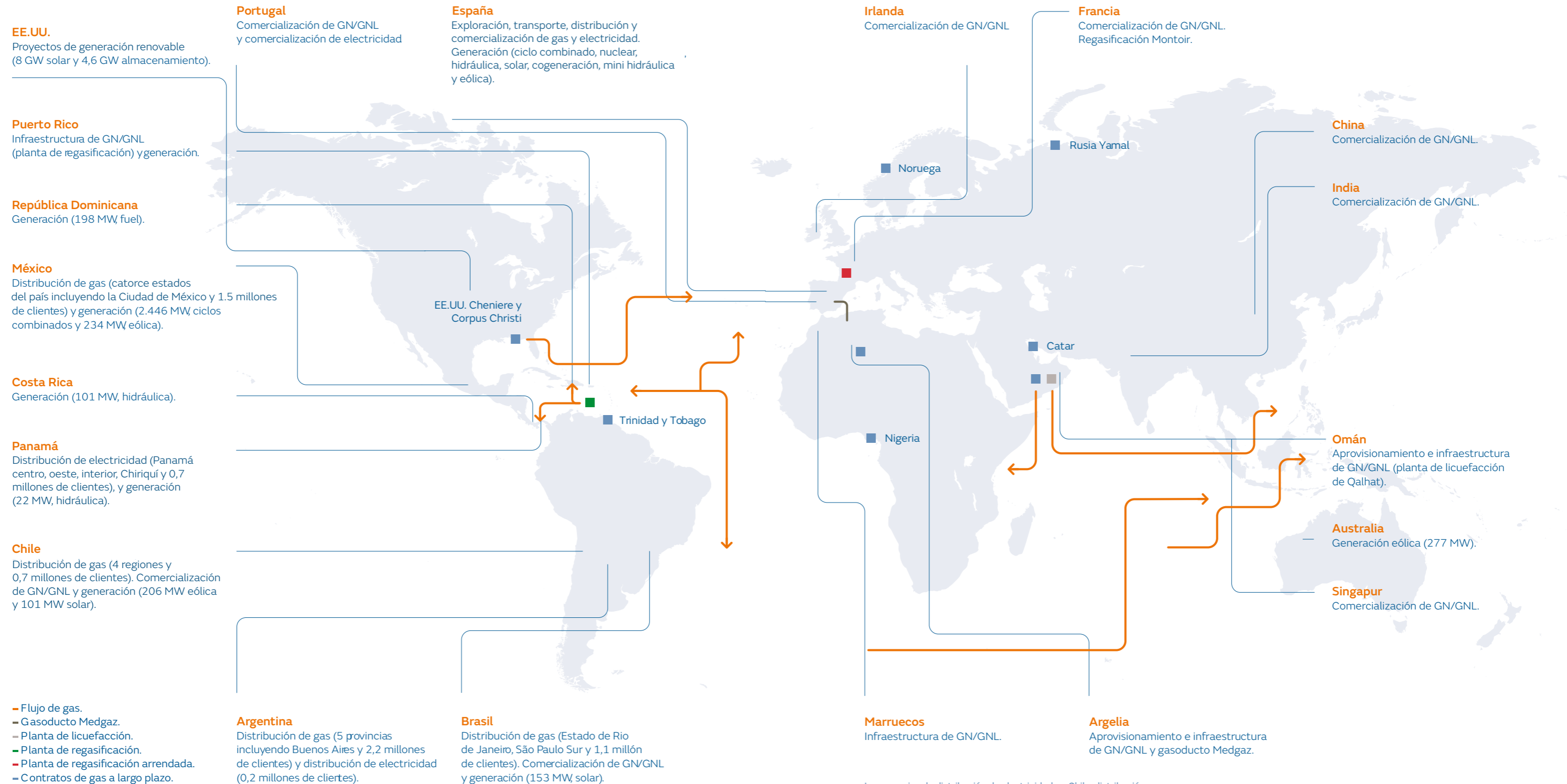
Compromiso Naturgy

Nuestro propósito es contribuir al desarrollo de las comunidades y de nuestros clientes a través de la energía mediante un trabajo de excelencia, transparencia en nuestras actividades y el talento de un equipo de colaboradores comprometidos.

Presencia mundial ^[2-1]

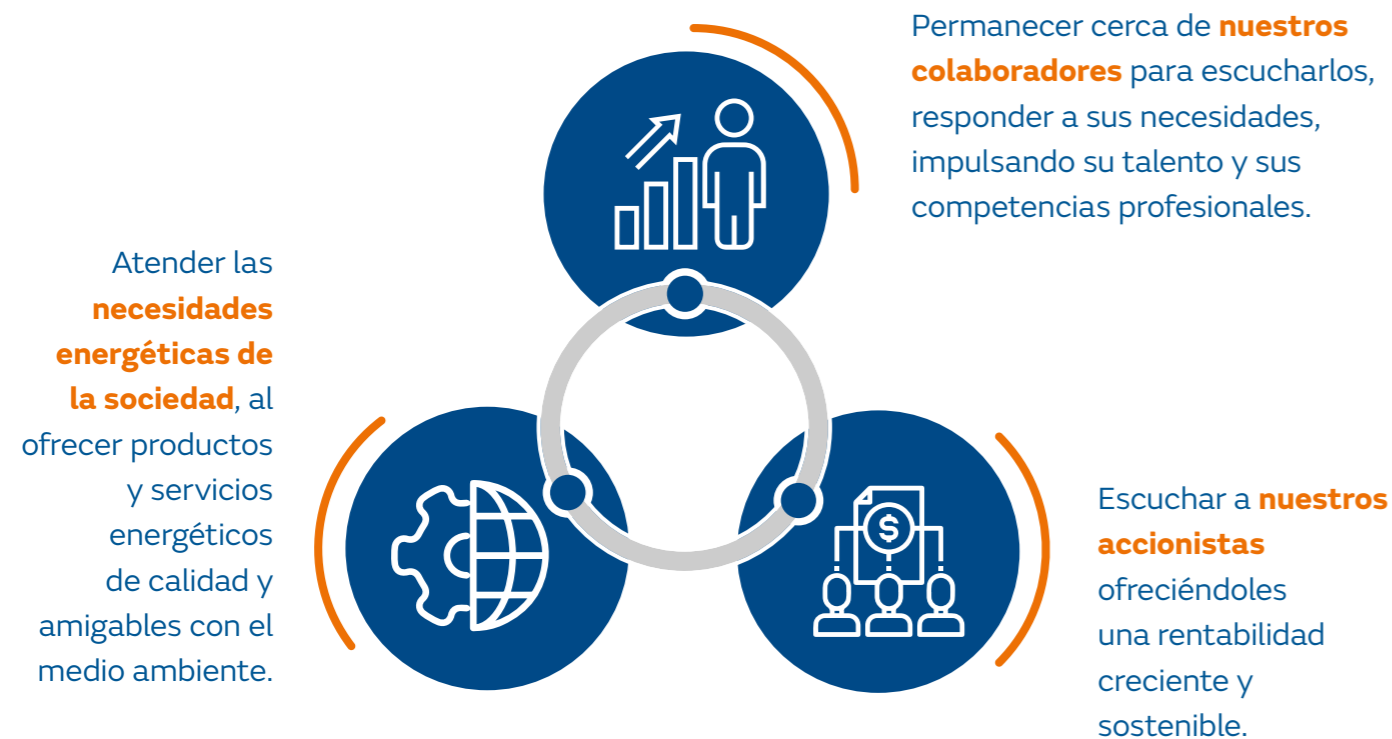
■ Estamos presentes en **20 países**

■ Contamos con una cartera de más de **16 millones de usuarios**



Los negocios de distribución de electricidad en Chile, distribución de gas en Perú y generación de carbón en España fueron considerados como actividades interrumpidas a 31.12.2020.

Triple misión, mismo objetivo



En nuestro canal del Código Ético de Naturgy se reportan los casos de corrupción y soborno a fin de prevenir cualquier situación ilegal.

Los principios que nos ayudan a mantener nuestro compromiso para evitar cualquier circunstancia que pueda poner en riesgo nuestra operación y que son extensivos tanto a proveedores como empresas colaboradoras, son:

- Promover la integridad con todos nuestros grupos de relación.
- Contribuir a la lucha contra el blanqueo de capitales.
- Garantizar la transparencia de nuestra información y llevar un registro interno de toda la información financiera.
- Tratar los datos confidenciales con la máxima discreción y privacidad.
- Adoptar las medidas adecuadas para evitar el conflicto de intereses de nuestros colaboradores.
- Evitar colaborar, contribuir o relacionarnos con ninguna clase de políticos, partidos políticos y/o funcionarios públicos.
- Incluir en nuestros contratos el cumplimiento de nuestras normas anticorrupción de Naturgy México.
- Cuidar que nuestros colaboradores no reciban ningún beneficio o pago económico por parte de terceros, ni que aquellas atenciones o invitaciones a eventos influyan sobre las tomas de decisiones en la empresa.
- Relacionarse con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) que estén apegadas a nuestros lineamientos éticos.
- Evitar pagos de facilitación, es decir, aquellos que faciliten o agilicen la realización de trámites.

Los tres pilares de nuestro Programa Anticorrupción nos ayudan a mantener un buen comportamiento y relacionamiento con nuestros grupos de interés:

1. Sensibilizar y capacitar para fortalecer la cultura antifraude y anticorrupción.
2. Identificar y monitorear posibles riesgos a fin de actuar de manera anticipada.
3. Implementar medidas y planes de acción para atender de manera adecuada cualquier situación que se presente.

Ética y Económico [2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26]

En Naturgy México tenemos una profunda convicción de seguir los principios de ética e integridad. Somos una empresa responsable, confiable, íntegra, transparente y comprometida con nuestros grupos de interés y para garantizarlo a nivel de grupo contamos con diversas políticas y procedimientos. Uno de los pilares esenciales es nuestro Código Ético, que se desarrolla y complementa con una serie de políticas que establecen las pautas que presiden tanto el comportamiento como la gestión de la compañía por parte de nuestros colaboradores con todos aquellos con los que nos relacionamos.

En Naturgy México tenemos un firme compromiso frente a todos nuestros grupos de interés, **la integridad y transparencia** son dos pilares fundamentales en la construcción de nuestra filosofía empresarial.

Mantenemos una actividad sólida e íntegra, ya que nos guiamos bajo un Comité de Ética y Cumplimiento, que establece la forma de relacionarnos con terceros y evitar situaciones en el ámbito ético que pudieran comprometer nuestra operación. Por esta razón, todas nuestras acciones están apegadas a los lineamientos descritos en nuestro Código Ético y en las Políticas de Atenciones Empresariales y Anticorrupción.



Accionistas e inversores globales

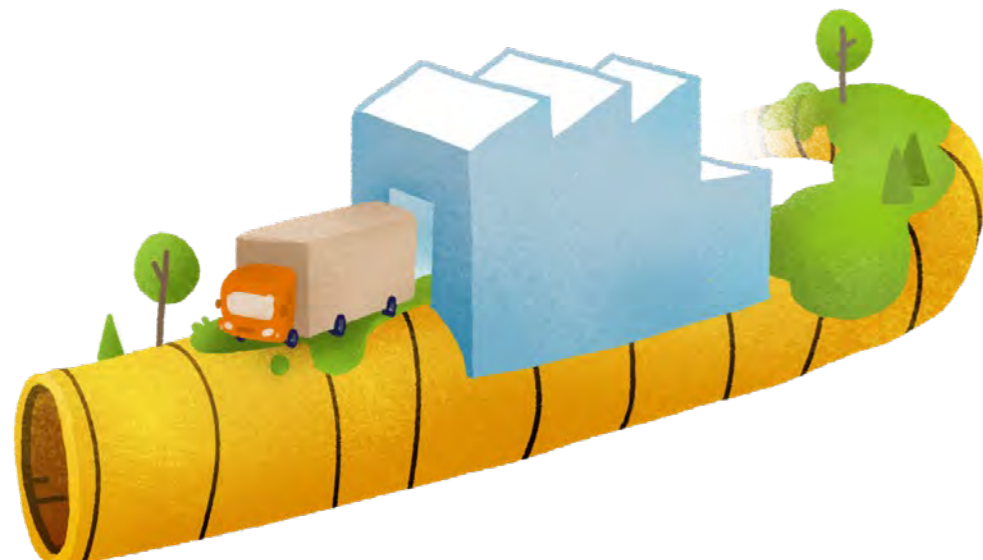
Principales magnitudes operativas de Naturgy		
	2020	2021
Ventas de actividad de distribución de gas [GWh]	403,910	449,435
Transporte de gas /EML [GWh]	49,383	74,241
Red de distribución en gas [km]	134,802	135,640

Principales magnitudes económicas de Naturgy		
	2020	2021
Importe neto de la cifra de negocios [MEUR]	15,345	22,140
Beneficio operativo bruto (Ebitda) [MEUR]	3,449	3,529
Inversiones totales [MEUR]	1,279	1,484
Beneficio neto [MEUR]	(347)	1,214
Dividendo pagado [MEUR]	1,370	1,290
Cotización de la acción a 31 de diciembre [EUR]	18.96	28.63
Beneficio por acción [EUR]	(0.36)	1.26

Naturgy México

Naturgy ha estado presente en México desde hace 24 años y hoy en día, somos el primer distribuidor de gas natural en el país. Actualmente, brindamos servicio a más de 1.5 millones de clientes a través de una red de distribución de gas natural de 22 mil kilómetros, logrando llegar a 52 ciudades y alcaldías del país con un energético competitivo, económico, seguro y responsable con el medio ambiente.

En Naturgy México estamos convencidos de que los diversos actores en la sociedad pueden impactar de manera positiva a nuestro entorno de tal forma que entre todos contribuyamos al bienestar de las personas para reducir la desigualdad, a través del impulso al desarrollo de los negocios y empresas y lograr la tranquilidad en los hogares.



Principales magnitudes de Naturgy México

Distribución de gas natural	2020	2021
Ventas de actividad de gas (GWh)	48,536	53,660
Puntos de suministro de distribución de gas (#)	1,587,392	1,573,232
Red de distribución de gas (km)	22,807	22,910
Ebitda (millones de MXN)	5,137	5,107
Inversiones totales (millones MXN)	946	1,159
Utilidad neta (millones de MXN)	2,115	2,391

Los accionistas en Naturgy México se distribuyen de la siguiente manera:



Distribución de gas en México [2-1]



Servicios con valor [2-6]

Trabajamos para garantizar el bienestar de las personas, el progreso de las empresas y de la sociedad, así como la sostenibilidad del planeta, llevando energía que transforma e impulsa la vida de hogares, comunidades, comercios, industrias y gobiernos.

Para la compañía, nuestros clientes son lo más importante y para integrarnos más en su día a día les ofrecemos Naturgy Servicios, una alternativa que les ofrece distintos programas que les ayuden a hacer más eficiente el uso del gas natural y garantizar la seguridad en los hogares.

<p>Familia Servigas Servigas Natural, Servigas Plus, Asistencia Gas y Asistencia Hogar</p> <p>Este servicio consta de un conjunto de coberturas enfocadas en el mantenimiento preventivo de instalaciones de gas natural para favorecer el consumo eficiente y seguro, complementándose con coberturas adicionales.</p>	<p>Familia Seguros Hogar 360°</p> <p>Este servicio integral brinda protección a nuestros clientes en su hogar, por medio de un programa de 6 distintas asistencias.</p>	<p>Protección de pagos</p> <p>Este servicio apoya a nuestros clientes a modo de prevención ante diferentes situaciones que pudieran comprometer su capacidad de pago.</p>
---	---	---

Nuestros **servicios con valor** son una oferta **opcional** y están **disponibles** para nuestros clientes en **cualquier momento**.

Creación de valor y gestión sostenible

Posicionamiento sostenible de Naturgy

Tenemos una historia de 175 años en los que hemos contribuido a la innovación, adaptándonos a la tecnología y experimentando cambios sociales, ambientales y económicos, siempre encontrando las áreas de oportunidad que nos permiten crecer y transformarnos constantemente.

En el caso del sector energético, el mayor reto que hemos enfrentado es el combate al cambio climático y al calentamiento global. Consideramos que transitar a un modelo de negocio que pueda tomar en cuenta estos temas, es uno de nuestros mayores éxitos.

Asimismo, destacamos que grupo Naturgy estableció un nuevo propósito durante la creación del Plan Estratégico 2021-2025, mismo que nos permite dar respuesta a todos los retos por venir ante la transición energética mediante un modelo de negocio sostenible.

Estamos conscientes de que transformamos el mundo a través de la energía. Para obtener los mayores beneficios debemos impulsar el desarrollo y el bienestar de nuestros colaboradores, así como escuchar las necesidades de clientes, accionistas y de nuestra cadena de valor, con el objetivo de tomar acción y construir en conjunto un mundo mejor para todos.

A fin de lograr nuestras metas y enfrentar los retos venideros tomamos en consideración cuatro valores:

<p>Forward Vision Innovando para un futuro mejor</p>	<p>Consideramos importante estar preparados ante los retos de la transición energética, por lo que ponemos especial atención en la innovación, el desarrollo tecnológico y la adaptabilidad ante los cambios por venir.</p>
<p>People Oriented Transformando desde el lado más humano</p>	<p>Tenemos un fuerte compromiso con todas las personas con las que nos relacionamos. Estamos seguros de que con el talento y pasión de nuestros colaboradores podremos afrontar todos los retos venideros.</p>
<p>Excellence Driven Trabajando con excelencia</p>	<p>Nuestro liderazgo y mejora continua son nuestra mayor apuesta para ser un ejemplo de innovación, trabajo en equipo y desarrollo sostenible en el sector energético y cumplir cabalmente las expectativas de nuestros grupos de interés.</p>
<p>One Planet Por una sociedad más sostenible</p>	<p>La sostenibilidad forma parte de nuestra visión a futuro, por lo que realizamos acciones en beneficio del cuidado del medio ambiente y el desarrollo de la sociedad para respaldar nuestro compromiso como una empresa que se preocupa por el futuro del planeta.</p>

En Naturgy estamos seguros de que la **transformación se logra con esfuerzo y trabajo en equipo** de todos los actores de la sociedad.



Política de Responsabilidad Corporativa [2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 3-3, 413-1, 11.15.1, 11.15.2, 11.16.1]

Desarrollamos una Política de Responsabilidad Corporativa para mantener nuestro compromiso con la creación de valor en nuestras áreas de operación, así como con la gestión sostenible en nuestros procesos, de tal forma que todos los involucrados nos comprometemos a atenderla cabalmente y obtener los mejores resultados en temas económicos, sociales y ambientales.

El contar con un instrumento que dicte la manera de conducirnos con nuestros clientes, proveedores, nuestra cadena de valor y el resto de nuestros grupos de interés, nos permite establecer relaciones con aquellos que coinciden con nuestra filosofía. Además, esta política nos ayuda a determinar responsabilidades y guiar el eje de coherencia entre la estrategia Naturgy y su cumplimiento correcto.

En este sentido, la creación de valor a largo plazo y la gestión sostenible con nuestros grupos de interés se concreta en los ocho compromisos de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, que son:

 Excelencia en el servicio	 Compromiso con los resultados	 Gestión responsable del medio ambiente	 Interés por las personas
 Seguridad y salud	 Cadena de suministro responsable	 Compromiso social	 Integridad y transparencia

Nuestra **Política de Responsabilidad Corporativa** contribuye de manera positiva al medio ambiente, la sociedad y la economía.

Política del SASISOPA [2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 3-3, 403-1, 403-8, 11.9.1]

En Naturgy contamos con un Sistema de Administración y Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente (SASISOPA o Sistema de Administración) basado en los requerimientos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001; 2015, ISO 45001 (que sustituye a la OHSAS 18001) y Modelo de Empresa Saludable.

El SASISOPA es un sistema que cumple con los lineamientos establecidos por la Agencia de Seguridad, Energía y Ambiente (ASEA)

A partir de un proceso de auditoría SIG realizado en 2021, 7 centros de trabajo y 8 zonas de distribución recibieron sus certificados correspondientes:

▪ **Centros de Trabajo:**

- » Nuevo Laredo
- » San Rafael
- » Ruiz Cortines
- » San Luis Potosí
- » Celaya
- » Marina
- » Nonoalco

▪ **Zonas de Distribución:**

- » Nuevo Laredo
- » Nuevo León
- » Saltillo
- » Bajío
- » Ciudad de México
- » Valle Cuautitlán, Texcoco e Hidalgo
- » Ixtlahuaca
- » Toluca



Además, este sistema se rige bajo las Disposiciones Administrativas de Carácter General (DACG), que establecen los lineamientos para la creación, implementación y la autorización de su versión vigente. Esto respalda nuestro compromiso con el cumplimiento para garantizar los mejores resultados a nuestra cadena de valor, accionistas, clientes y colaboradores en nuestros procesos operativos.

Mantenemos actualizada la **Política del SASISOPA** de acuerdo con las normas vigentes a fin de estar a la vanguardia en la industria.

El SASISOPA está encaminado a garantizar la seguridad industrial, la seguridad operativa, la protección ambiental y la salud ocupacional, por lo que se ajusta a 18 requisitos:

- | | |
|---|---|
| 1. Política | 10. Control de actividades y procesos |
| 2. Identificación de peligros y análisis de riesgos | 11. Integridad mecánica y aseguramiento de la calidad |
| 3. Requisitos legales | 12. Seguridad de contratistas |
| 4. Metas, objetivos e indicadores | 13. Preparación y respuesta a emergencias |
| 5. Funciones, responsabilidades y autoridad | 14. Monitoreo, verificación y evaluación |
| 6. Competencia, capacitación y entrenamiento | 15. Auditorías |
| 7. Comunicación, participación y consulta | 16. Investigación de incidentes y accidentes |
| 8. Control de documentos | 17. Revisión de resultados |
| 9. Mejores prácticas y estándares | 18. Informes de desempleo |

Nuestra Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Hemos desarrollado acciones y trabajamos alineados a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) reforzando nuestro compromiso con todos nuestros grupos de interés.

En Naturgy estamos comprometidos a contribuir de manera directa con iniciativas, proyectos y diversas acciones alineadas a nuestro modelo de negocio, mientras que de manera indirecta lo hacemos con la implementación de políticas, prácticas y procedimientos que impactan en distintas áreas de la industria.



Acciones realizadas en ODS 2021



Garantizar el acceso universal a una energía asequible, confiable y moderna, aumentar el uso de energías renovables y fomentar la eficiencia energética.

- El crecimiento de la red es un indicador clave porque contribuye a garantizar el acceso a un combustible más amigable con el medio ambiente y de transición hacia las energías renovables.
- Nuestros proyectos vinculados a Soluciones Energéticas contribuyen a la eficiencia energética.
- El negocio gas no tiene indicadores de energía renovable.



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

- Nuestro monitoreo sin interrupción ayuda a garantizar la seguridad en las ciudades.
- Las válvulas en el proyecto del Sistema de Interrupción de Suministro ante Emergencias Sísmicas (SISES).
- Generamos convenios vecinales para el despliegue de la infraestructura en la comunidad y así fortalecer la licencia social.
- Siendo resilientes, continuamos dando servicio a nuestros usuarios.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

- Brindamos mantenimiento a las redes para evitar fugas de metano relacionado principalmente con nuestro negocio de gas natural.

Reconocimientos certificados y alianzas [2-28]

La confianza de todos nuestros grupos de interés es fundamental para seguir construyendo un mejor futuro para las comunidades. Es por ello que estamos comprometidos a mantener buenas relaciones que nos permitan el desarrollo y la transformación de una mejor economía a través del trabajo en equipo de todos los actores de la sociedad.

Apegados a nuestra estrategia participamos en iniciativas que se alinean a los valores de la compañía, como a la **Red de Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y a su vez, trabajamos de la mano con diferentes asociaciones en las que, a través de nuestro liderazgo y experiencia, fomentamos que más empresas sigan nuestros principios, al tiempo que aprendemos de otros organismos y empresas para contribuir con la Responsabilidad Social Corporativa. En nuestro negocio de gas formamos parte de:

- Asociación Mexicana de Gas Natural (AMGN)
- Cámara Española de Comercio, A.C. (CAMESCOM)
- Consejo Coordinador Empresarial (CCE)
- Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)

Gracias al trabajo continuo en cada uno de nuestros procesos, fuimos reconocidos por décimo sexta ocasión con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable ESR® otorgado por el **Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)**.

Además, **Grupo Expansión** nos reconoció en su listado Top Companies como una Súper Empresa, logro que nos posiciona entre las 500 empresas con mejor Responsabilidad Corporativa.



Como grupo, tenemos presencia en diferentes Índices de Sostenibilidad, lo que refleja el esfuerzo realizado por la compañía en materia de Responsabilidad Corporativa y transparencia de la información. Por ello, grupo Naturgy ha obtenido un reconocimiento externo por las mejores prácticas en la materia.



En Naturgy México creemos en el **trabajo en equipo y la transparencia de la información** para alcanzar los mejores resultados en beneficio de nuestro entorno.



Social

Naturgy ante la COVID-19 [413-1, 11.15.2]

Durante la emergencia sanitaria por COVID-19 garantizamos en todo momento la continuidad de nuestro servicio de distribución y comercialización de gas natural y así demostramos el compromiso con nuestros usuarios.

Asimismo, implementamos acciones para incentivar a las personas a alcanzar su bienestar al contar con un energético confiable, económico, competitivo, amigable con el medio ambiente y con altos estándares de seguridad.



Grupos de interés [2-29, 3-1, 3-2]

Estamos comprometidos a contribuir con el desarrollo y el bienestar de las personas, y por ello, establecemos relaciones de confianza y colaboración con todos nuestros grupos de interés. Con ello establecemos vínculos de comunicación y alianzas estratégicas que nos permiten conocer sus expectativas y desarrollar acciones para obtener los mejores resultados en beneficio de todos.














Con el objetivo de seguir más cerca de nuestros grupos de interés, internos y externos, les ofrecemos diferentes canales de comunicación para escuchar y atender sus necesidades.

- **Reuniones de trabajo:** cotidianamente se tiene un acercamiento a los grupos de interés de la empresa.
- **Acciones de consulta:** bidireccionales, intercambio de información entre la compañía y sus grupos de interés.

- **Acciones divulgativas:** unidireccionales, difusión de información de la compañía a nuestros grupos de interés.
- **Reuniones formativas:** genera conocimientos y habilidades en los diversos actores involucrados en los procesos de la empresa.
- **Reuniones creativas:** celebraciones y festejos, acciones de voluntariado.

- **Reuniones cara a cara:** para dar retroalimentación, resolver dudas quejas y conflictos.
- **Diálogo con grupos de interés:** con un objetivo definido para conocer las expectativas de los públicos internos y externos.
- **Línea de denuncia y buzón de sugerencias:** donde los diversos grupos de interés tienen una vía para comunicar sus inquietudes, quejas, recomendaciones y denuncias.

Canales de comunicación	Colaboradores	Clientes	Proveedores	Comunidades	Sociedad (vecinos, Organizaciones de la sociedad civil, Centros educativos y hospitalarios)
 Correo	✓	✓	✓		✓
 Llamadas telefónicas	✓	✓	✓		✓
 Reuniones	✓	✓	✓	✓	✓
 Intranet	✓				
 Radio		✓		✓	✓
 Redes sociales	✓	✓	✓	✓	✓
 Buzón de sugerencias	✓	✓	✓	✓	✓
 Festejos	✓	✓	✓	✓	
 Cartas o informes	✓	✓	✓	✓	✓
 Foros y congresos		✓			✓
 Plataformas especializadas	✓	✓	✓		

Hemos mantenido un estudio de materialidad simple, con el objetivo de continuar con la identificación de las expectativas de nuestros grupos a través de los diversos canales de comunicación que tenemos en la compañía.

Los resultados son contrastados en el contexto de la empresa y enriquecidos con otras fuentes de información como el análisis del clima organizacional, las evaluaciones de proveedores y clientes, los comentarios en redes sociales y observaciones realizadas en las juntas laborales que arrojaron información relevante sobre los temas y asuntos materiales para la compañía:

SOCIAL



- Salud y seguridad de los colaboradores
- Calidad y seguridad del producto
- Atención a clientes y proveedores
- Normas laborales en la cadena de valor
- Capacitación y desarrollo de colaboradores
- Relaciones con la comunidad
- Derechos Humanos
- Compensaciones de colaboradores
- Desarrollo de proveedores

AMBIENTAL



- Descarbonización y energía renovable
- Cambio climático
- Emisiones GEI
- Abastecimiento de materia prima responsable
- Economía circular
- Digitalización

GOBERNANZA



- Prácticas anticorrupción
- Comunicación y transparencia
- Certificaciones
- Código de ética
- Cultura y valores
- Competencia leal
- Participación de accionistas / inversionistas

En Naturgy escuchamos a nuestros **grupos de interés** para cumplir sus **expectativas y obtener mejores resultados** en beneficio de todos.

Acciones sociales 2021 [413-1, 11.15.2]

Somos una empresa que está en constante transformación, con el propósito de contribuir al bienestar de las personas, el progreso de otras empresas, la sociedad, así como la sostenibilidad del planeta. Llevamos energía que transforma e impulsa la vida de hogares, comercios, industrias y gobiernos.

Es por esta razón que, a partir de este informe y en lo sucesivo, se compartirán los logros, contribuciones y acciones sociales únicamente del negocio de distribución y comercialización de gas natural.

En Naturgy **cumplimos y promovemos las mejores prácticas** en seguridad, salud y en todas nuestras actividades para **ser un referente en la industria.**

Para nosotros lo más importante es el bienestar, la salud y seguridad de nuestros colaboradores, sus familias, clientes y otros grupos de interés, ya que son parte de la energía que mueve nuestras acciones.

Alineados con dicho objetivo y para salvaguardar la salud y la seguridad de todos nuestros colaboradores y sus familias, implementamos la Campaña de Seguridad y Salud 2021: "La Prevención va conmigo", con una duración de 22 semanas, del 4 de mayo al 6 de octubre de 2021.

El objetivo fue reforzar el compromiso en materia de seguridad y salud que todos los integrantes en Naturgy debemos cumplir.

La campaña se desarrolló a partir de cuatro pilares:



Realizar este tipo de acciones nos permite reforzar el compromiso con nuestros grupos de interés, tanto de forma interna como externa, ya que consideramos que la prevención es la etapa más importante para evitar riesgos.

No sería posible lograr nuestras metas en seguridad y salud sin la coordinación con nuestros colaboradores, empresas aliadas y el resto de nuestra cadena de valor.

22 semanas de "La Prevención va conmigo", campaña encaminada a cuidar la seguridad y salud de nuestros colaboradores.

Entre los resultados sobresalientes de nuestra campaña podemos destacar:

- 25 fichas con diversos temas para difundir en correo corporativo y Somos Naturgy, red social interna de la compañía.
 - Lineamientos de la empresa
 - Capacitaciones sobre áreas de alto riesgo
 - Pláticas de conciencia y sensibilización
 - Medidas preventivas en materia de incidentes
 - Mensajes de comunicación clave
 - IDS
 - OPS

- 18 fichas informativas para difundir en Canal Acerca (página web específica para las empresas colaboradoras):
 - Lineamientos de Naturgy a seguir
 - Medidas preventivas de riesgos
 - Seguridad vial y señalización
 - IDS
 - Gestión y uso del EPP
- 24 stickers sobre temas de seguridad compartidos con los equipos y EECC's vía Whatsapp.
- 29 videos cortos publicados en el portal Somos Naturgy y en el Canal Acerca que se habilitó una sección donde se subieron todos los materiales.
- 12 publicaciones de "Viernes de Inspiración" en Somos Naturgy .
- 11 Naturgy Talks (pláticas de sensibilización) con nuestros colaboradores y cadena de valor.
- 83 pláticas durante 12 semanas a las Cuadrillas de Seguridad, para alcanzar un impacto de 1,155 personas.

3,678 personas
 impactadas entre colaboradores y empresas colaboradoras con nuestra Campaña de seguridad y salud 2021.



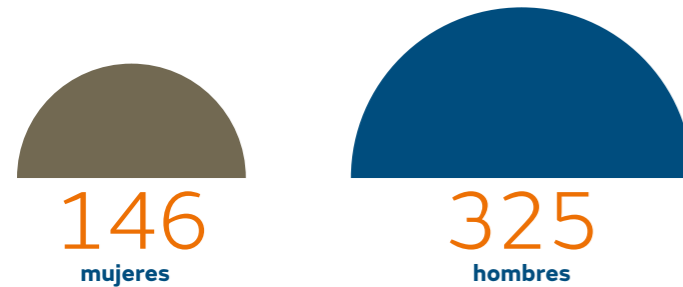
Colaboradores [2-7]

A lo largo de 24 años hemos mantenido un firme compromiso con nuestros colaboradores para impulsar su desarrollo y crecimiento profesional. Para ello hemos implementado estrategias y acciones para brindarles conocimientos que les ayuden a generar para llevar a cabo sus labores y crecer profesionalmente en un entorno balanceado con su vida personal.

Procuramos que el desarrollo de nuestros colaboradores se lleve a cabo de forma integrada donde, además de cubrir las temáticas propias de su función y de la empresa, incorporen temáticas vinculadas con la sostenibilidad en sus ámbitos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).

De manera constante cuidamos el bienestar de nuestros colaboradores y fomentamos la igualdad. Debido a la naturaleza de nuestro negocio, recibimos un mayor número de postulaciones de hombres; sin embargo, el papel de la mujer en el sector energético está creciendo y año con año continuamos fomentando su participación e inclusión.

Distribución de empleados por sexo:



Empleados Naturgy

	2020	2021
No. de empleados negocio gas	735	471

Modelo global de selección

Estamos convencidos de que nuestros esfuerzos en cuanto a gestión de talento constituyen un eje estratégico para la transformación y creación de valor, por lo que implementamos un Modelo de Personas constituido por un ecosistema dinámico que combina tanto procesos como elementos de gestión para lograr una mejor vinculación entre nuestros colaboradores y nuestros objetivos estratégicos.

Contamos con un **modelo global de selección** homogéneo para garantizar las **mejores prácticas** en la identificación, captación y retención de talento.

Estos son los cimientos de nuestra operación, siempre apegados a estándares firmes y rígidos para asegurar que no se presente ningún caso de conflicto de intereses ni de corrupción.

Promovemos el **Valor al Empleado** a través de un contexto **diverso, inclusivo, digital y dinámico** que hace frente a los desafíos futuros.



Nuestro modelo de Personas ofrece:

- Compensar a nuestros colaboradores.
- Impulsar su profesionalidad.
- Alinear su actuación en relación con la estrategia de la empresa.
- Ofrecer una correcta clasificación, retribución y beneficios.
- Mantener un buen clima laboral.
- Establecer comunicación interna mediante plataformas como Teams, Somos Naturgy y programas como ImaginaT, lo que nos permite tener nuevas formas de trabajo.

Establecemos **espacios seguros** que permitan vivir la experiencia de la cultura Naturgy alineados a la **creación de valor** para todos **nuestros colaboradores**.

En 2021 la pandemia por COVID-19 continuó y con ello mantuvimos la estrategia de proteger a nuestros colaboradores y a sus familias y de esta manera prevenir cualquier situación que pudiera poner en riesgo su economía o salud.

En este sentido, podemos destacar que el 80% de la plantilla pudo continuar con sus actividades desde la distancia para seguir ofreciendo servicio a todos nuestros clientes.

Brindamos **atención y seguimiento a la salud de nuestros colaboradores** mediante un esquema de monitoreo 24/7.

Salud y Seguridad Ocupacional [403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 11.9.2, 11.9.3, 11.9.4, 11.9.5, 11.9.6, 11.9.7, 11.9.8, 11.9.9]

En Naturgy México es relevante la atención a la salud y seguridad de nuestros colaboradores y otros grupos de interés desde el punto de vista de la prevención. Por ello, nuestro sistema de gestión SASISOPA tiene un alcance nacional, que también cubre las actividades y los lugares de trabajo. Esto nos permite establecer directrices a las que les podemos dar seguimiento de manera anual a temas de salud como:

- Aptitud médica
- Historia clínica
- Exploración física completa, enfatizando sistema osteomuscular y oftalmológico
- Radiografía lumbosacra en dos proyecciones



También contamos con un área de salud destinada a la atención de nuestros colaboradores que durante 2021 se extendió a familiares en las sedes de la empresa para consultas médicas de enfermedades agudas, crónicas, atención de urgencias, coordinación de campañas preventivas primarias e informativas, apoyo psicológico con particulares, pláticas informativas para el cuidado de su salud ante la pandemia por COVID-19, todas estas actividades enfocadas a prevenir y disminuir los riesgos de salud que nuestro personal pudiera llegar a sufrir.

Nuestro sistema de gestión en materia de salud se alinea a la **certificación de Empresa Saludable** otorgada por AENOR.

Nuestro sistema de gestión nos ha permitido desarrollar procedimientos para la identificación, evaluación, contención, prevención y control de riesgos por puesto, actividad y/o centro de trabajo, para salvaguardar la integridad de nuestro personal, así como de nuestra cadena de valor. En 2021 se realizaron 11 análisis de riesgo en puestos de trabajo, tanto operativos como administrativos, y 8 actividades dentro de la empresa.

En esta misma línea, contamos con formatos de Control Previo, Tolerancia Cero con las desviaciones y paralización de trabajos -Seguridad Proactiva del SASISOPA; Comunicación, Investigación y seguimiento de accidentes e incidentes laborales además de una plataforma digital llamada Pro safety que nos sirve para el registro y seguimiento de incidentes y/o accidentes.

La **identificación y eliminación de peligros** se hace con base en **protocolos de actuación** por parte de la empresa desde **corporativo**.

Consideramos fundamental escuchar a nuestro personal, por lo que contamos con mecanismos para la toma de conciencia, participación y consulta de nuestros procesos. Asimismo, llevamos a cabo reuniones mediante el Comité de Dirección y las Unidades Internas de Protección Civil y de Respuesta Inmediata.

En este sentido, tanto la transparencia como la constante comunicación son de vital importancia para poder construir programas y desarrollar acciones que beneficien a nuestros grupos de interés. Por ende, tenemos medios oficiales como Naturgy Comunica, Somos Naturgy y/o reuniones vía Teams o bien, para nuestros grupos externos Naturgy Talk para capacitarlos en los Planes de Seguridad en relación con nuestro SASISOPA.

Fuimos reconocidos por nuestra participación en el Macrosimulacro con

13 centros

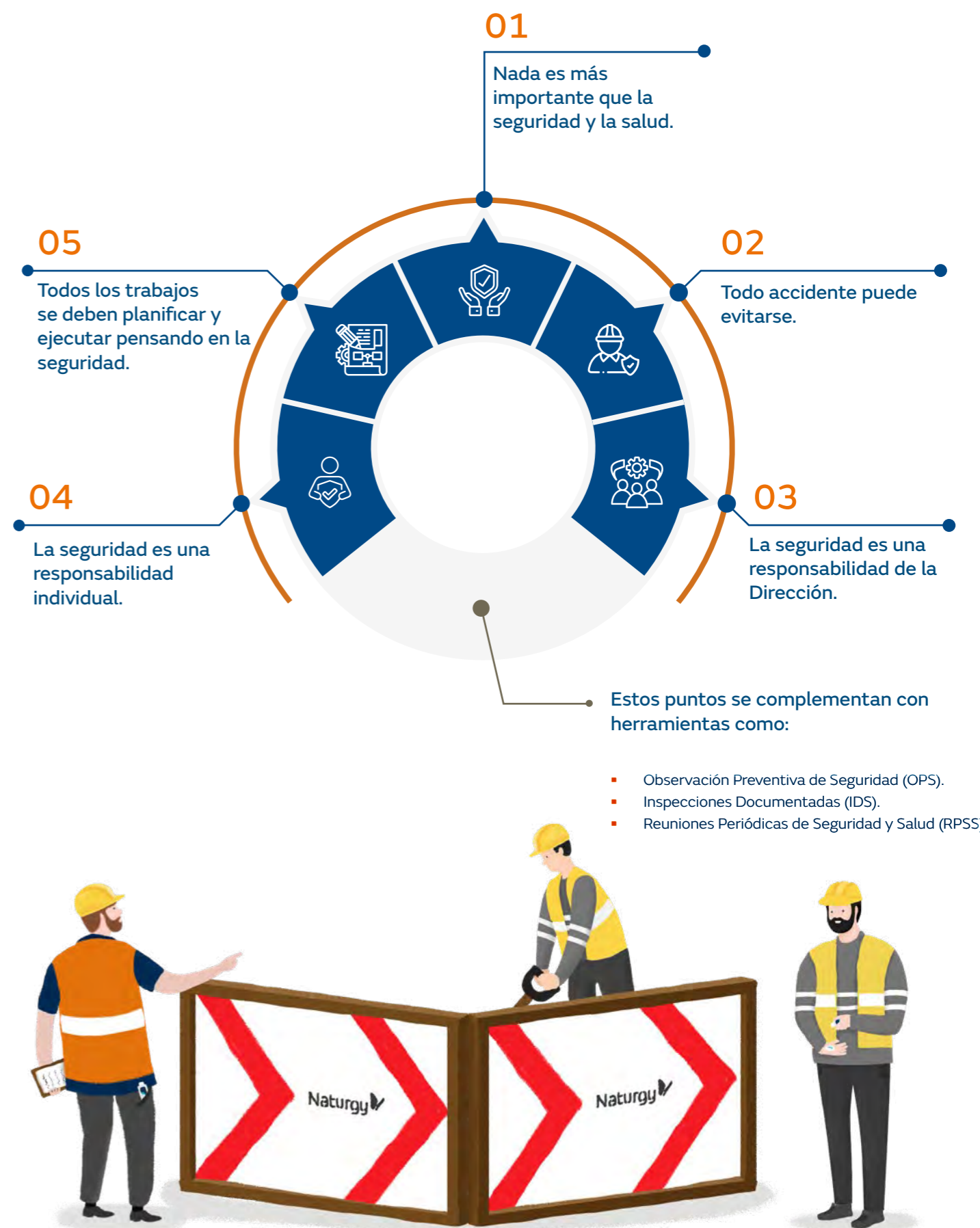
de trabajo y realizamos

19 simulacros

correspondientes en Sistemas de Distribución.



Tenemos un compromiso con la seguridad y la salud de nuestros colaboradores, por lo que nos ceñimos a cinco principios:



Durante el 2021, nuestra formación en temas de Seguridad y Prevención fue:

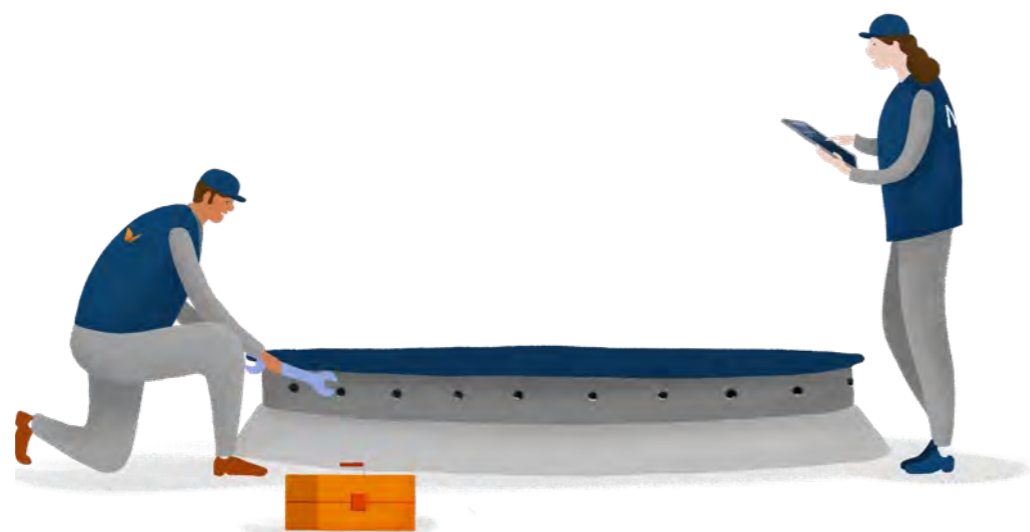
Salud

- Programa de riesgos psicosociales en el trabajo.
- Salud mental: Estrés laboral.
- Curso Nom 035. Síndrome Burnout.
- Factores de riesgo psicosocial.
- Prevención de lesiones osteoarticulares.
- Pantallas de visualización de datos.

Seguridad

- Prevención y combate de incendios.
- Inducción a la protección civil.
- Primeros auxilios.
- Comando de incidentes, evacuación, búsqueda y rescate.
- Monitoreo, detección, clasificación y control de fugas.
- Atención a emergencias con gas.
- Manejo de materiales y residuos peligrosos.
- Seguridad de trabajos con gas y riesgo eléctrico.
- Evacuación, búsqueda y rescate.
- Trabajos en alturas, medidas preventivas.
- Seguridad y riesgos en el manejo de herramientas.
- Seguridad vial.
- Movimiento manual de cargas.
- Investigación de incidentes y accidentes.

Impartimos un total de
8,434
horas de formación a 471 personas.



Capacitación [3-3, 404-1, 11.10.1, 11.11.1, 11.11.4, 11.10.6]

La Universidad Corporativa permite que cada uno de nuestros colaboradores pueda elegir su plan de formación, de manera presencial o virtual y con base en los requerimientos para el óptimo desempeño de sus funciones:

En 2021, capacitamos a
146 mujeres
con 2,643 horas y a 325 hombres con 5,791 horas,
equivalente a 17.90 horas por colaborador.

Nivel puesto	Horas de capacitación	
	Hombres	Mujeres
Equipo Directivo	81.5	22.18
Mandos Intermedios	892.84	1,298.59
Técnicos Especializados	2,677.70	699.89
Operativos	0	103
	3652.04	825.07

* La información del inicio al cierre del año puede tener variaciones que responden a la rotación mensual vs. el cierre de cursos.

Nuestros clientes como centro de operaciones [2-6]

Como consecuencia de la intensa capacitación de nuestros colaboradores, garantizamos el servicio y el suministro a nuestros clientes. Además, ofrecemos diversos canales de atención para escuchar sus necesidades y cumplir sus expectativas:

- Redes sociales.
- Teléfonos de Servicio al Cliente.
- Oficina Virtual.
- App "Naturgy Contigo".
- Centros de atención, mismos que fueron cerrados desde marzo 2020, debido a la pandemia por COVID-19.

El objetivo final de nuestra empresa es mejorar la experiencia de nuestros clientes en relación con la compañía, por lo que buscamos estar más cerca de ellos y ser percibida como una compañía segura, confiable y responsable con la sociedad y con el medio ambiente.

El total de clientes de nuestro negocio de gas:

	2020	2021
Doméstico	1,568,262	1,550,134
Comercial	22,726	22,252
Industrial, GNV y ATR	2,330	2,409



En Naturgy México **ponemos a nuestros clientes en el centro de nuestras operaciones**, satisfacemos sus necesidades y escuchamos sus opiniones para mejorar día tras día.

Plan de acción CeX

Además de nuestros canales de comunicación, ofrecemos el programa Customer eXperience (CeX), un modelo de atención al cliente que nos permite reconocerlo como el factor clave de nuestra compañía mediante dos líneas estratégicas: la **escalabilidad**, gracias a una diversidad de canales externos para el cobro de nuestros servicios, como pueden ser, supermercados, comercios y bancos. Mientras que la **modernidad** abarca nuevos canales de pago, la aplicación de Naturgy Contigo, Oficina Virtual, cajeros automáticos, apps bancarias, domiciliación y pago con tarjeta de crédito.



Proveedores [2-6, 3-3, 414-1, 11.10.1, 11.10.8, 11.12.1, 11.12.3]

Los proveedores forman parte de la organización de suministros de cualquier compañía y brindan grandes ventajas, como el ahorro de costes, la agilización de procesos o incluso la concesión de beneficios fiscales.

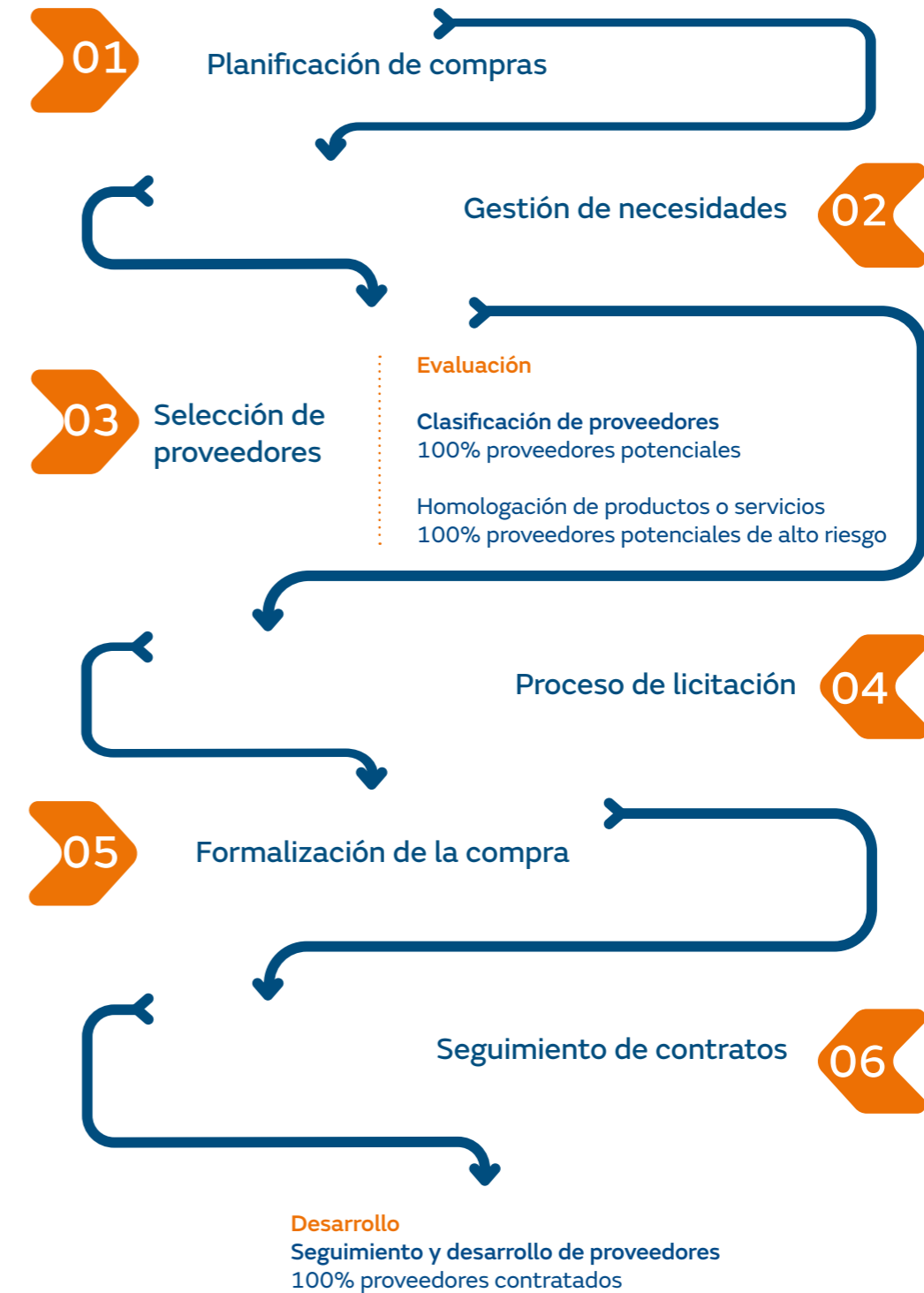
Los proveedores son aliados indispensables en nuestros procesos operativos, por lo cual establecemos con ellos **relaciones de confianza y profesionalismo**.

Estamos en colaboración con proveedores ubicados en Norte, Centro y Sudamérica, así como en Asia y Europa. Cabe destacar que, alineados a nuestra estrategia sostenible, damos prioridad a aquellos ubicados en las localidades cercanas a las comunidades en las que operamos.

Conceptos	2020	2021
Pedidos emitidos	3,032	1,884
% de compra local	96	93
Proveedores con los que existen contratos vigentes	906	347
Volumen total de compra adjudicado (millones de pesos)	3,326	1,655

Gestión de cadena de suministro

Buscamos contar con proveedores que compartan nuestros valores y cumplen con las cláusulas sociales y medioambientales de nuestra compañía. En adición, todos nuestros procesos van acompañados de la transparencia e imparcialidad durante todas las fases de la compra, desde el primer contacto con el proveedor hasta el cierre del proyecto o cumplimiento del contrato.



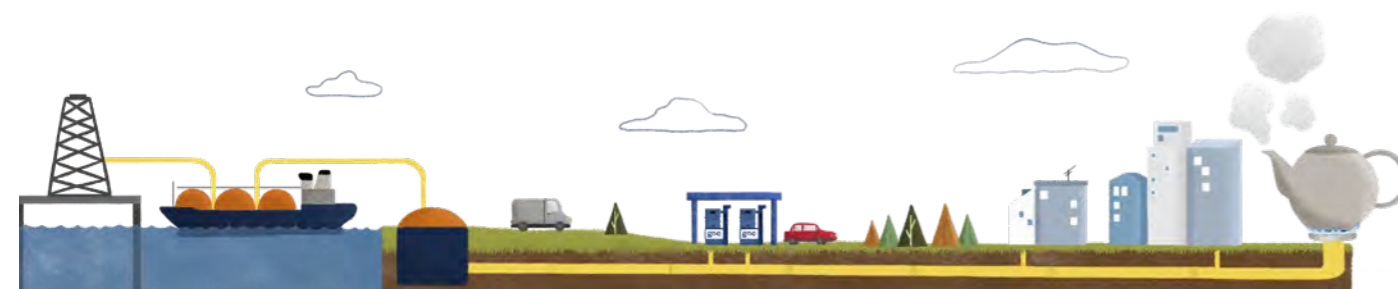
Evaluación de la cadena de valor [2-6, 3-3, 414-1]

Para poder seleccionar a los proveedores ideales realizamos un proceso de evaluación en el cual se identifican servicios y/o actividades críticas que podrían comprometer nuestras operaciones mediante encuestas de satisfacción realizadas por las áreas de pedidos y contratos evaluados. Este ejercicio está basado en la clasificación de subfamilias de alto riesgo en seguridad y salud de las empresas colaboradoras, así como el Estándar de Seguridad y Salud.

Entre los resultados, tenemos:

Evaluación	No. de proveedores evaluados	%
Muy malos	2	1.33
Regulares	17	11.33
Aceptables	22	14.67
Buenos	92	61.33
Total	133	88.67

En continuidad con los resultados, el área de compras lleva a cabo pláticas con nuestros socios comerciales para poder determinar estrategias de mejora y desarrollo de planes de acciones con el objetivo de mantener nuestras relaciones en beneficio de todos. Asimismo, hacemos hincapié en el cumplimiento legal, la alineación a nuestra estrategia sostenible en temas ambientales, sociales, de seguridad y salud para los colaboradores, a fin de minimizar los riesgos y así obtener los mejores resultados para todos.



Fundación Naturgy [413-1, 11.15.2]

El 2021 continuó siendo un año de retos en todos los niveles del sector público y privado, pero sobre todo en la comunidad, por lo que dentro de nuestros planes sostenibles se encuentra impulsar el desarrollo de la gente atendiendo sus necesidades en aquellas regiones donde tenemos presencia.

La manera en que nos relacionamos con las comunidades es a través de Fundación Naturgy, que además de generar un vínculo con la población, nos permite desarrollar programas de acción social que tienen como objetivo generar y difundir información relacionada con temas de energía y medio ambiente.

- Apoyo a bomberos
- Campaña temporal invernal

Durante el año se aplicaron
133 cuestionarios
 mediante la Plataforma de Bravo Solution con una participación del **88.67%**.





[3-3, 11.1.1, 11.2.1, 11.4.1, 11.5.1, 11.8.1]

En Naturgy estamos comprometidos con la sostenibilidad en todas nuestras áreas de negocio. Nuestro objetivo es continuar nuestra transición hacia un modelo de economía circular, baja en carbono y digital para garantizar a nuestros clientes, energía competitiva y respetuosa con el medio ambiente.

Por esta razón alineamos nuestros esfuerzos en cuatro ejes estratégicos derivados de las oportunidades que se presentan ante los retos medioambientales:

1. Cambio climático y transición energética.
2. Economía circular y ecoeficiencia.
3. Capital natural y biodiversidad.
4. Gobernanza y gestión ambiental.

Asimismo, hemos tomado decisiones estratégicas que abarcan desde nuestro corporativo hasta la parte de operaciones a fin de contribuir a la disminución de nuestros impactos en el medio ambiente durante 2021 y los años por venir.



Energía [11.1.2, 11.1.4, 302-1, 302-3]

Estamos enfocados en la mejora constante para contribuir a la reducción de nuestro impacto ambiental y aprovechar de mejor manera los recursos.

Queremos realizar una transición hacia una empresa que aprovecha de mejor manera la energía en todos sus procesos.

Energía consumida en la generación de gas (GJ)	2020	2021
Gas natural consumido en centros de trabajo/predios	238.02	0.00*
Electricidad consumida en centros de trabajo/predios	5,044.56	3,668.98**
Electricidad consumida en procesos	1,387.36	1,361.28***
Gas Natural Vehicular consumido en flota propia	1,191.73	2,189.23
Gasolina consumida en flota propia	13,607.43	13,784.13
Diésel consumido en flota propia	984.91	458.79
Total	22,454.00	21,462.41

* Ya no se consume gas natural en los centros de trabajo.

** En el 2021 no había más personal que el esencial en las oficinas.

***La reducción se debe a que se vendió un título de permiso.

Apegados a nuestros principios estamos alineados a distintos estándares, metodologías y suposiciones, basados en la realización de lecturas de datos o sumatoria de acumulados. Mientras que los factores de conversión utilizados por el grupo se recopilan a través de una herramienta informática llamada ENABLON.

Ambiental

Residuos [306-1, 306-2, 306-3, 11.5.2, 11.5.3, 11.5.4, 11.8.2]

Estamos conscientes de la importancia de separar los residuos de manera correcta, por lo que trabajamos en conjunto con organizaciones especializadas en la disposición final de residuos peligrosos y no peligrosos para reducir el impacto ambiental. Al mismo tiempo sensibilizamos a nuestro equipo de trabajo de manera continua sobre la importancia de este tema.

2,089 toneladas de residuos peligrosos eliminados por incineración y **127,921 toneladas** de residuos no peligrosos mandados a reciclaje en nuestro negocio de gas durante 2021.

Residuos no peligrosos de distribución de gas

En 2021, los resultados obtenidos de nuestros procesos son los siguientes:

Residuo (toneladas)	2020	2021	Método de tratamiento
Papel, cartón y madera generado – Cantidad gestionada	4.90	4.93	Reciclaje
Chatarra – Cantidad gestionada	122.991	77.54	Reciclaje
Total	127.921	82.44	

Destacamos que siguiendo procedimiento para la gestión de residuos PE.02921, se define cómo se realiza su eliminación o disposición de acuerdo con sus características de peligrosidad.

Biodiversidad [304-1, 304-2, 11.4.2, 11.4.3]

En adhesión a nuestra estrategia de economía circular, gestionamos el impacto que nuestros servicios pueden tener en el medio ambiente y la biodiversidad. Las instalaciones de Naturgy no se encuentran o son adyacentes a áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad. Por lo que respecta a nuestras actividades, productos y servicios ninguna de estas ha provocado impactos significativos en los ecosistemas, flora o fauna.



Emisiones [3-3, 305-1, 305-2, 305-4, 11.1.1, 11.1.5, 11.1.6, 11.1.8]

Nuestra Política Global de Medio Ambiente, establece la manera de actuar frente a los retos del cambio climático: estamos enfocados tanto en medir como controlar las emisiones dentro de nuestras operaciones con el objetivo de desarrollar soluciones sustentables y así reducir nuestro impacto ambiental.

Emisiones directas de GEI

Distribución de gas (CO2 equivalente)	2020	2021
Quema de combustibles (emisiones directas)	1,118,792.41	1,145,807.197
Emisiones fugitivas en la red (CO2 equivalente)	209,313,330.38	209,313,330.38
Total de emisiones directas (KgCO2 equivalentes)	210,432,122.79	209,313,330.38

*La reducción se debe a que derivado de la pandemia del COVID-19, solo el personal con actividades esenciales se encuentra laborando desde las oficinas, el resto del personal se encuentra en modalidad de Home Office.

Para los gases incluidos en el cálculo de CO₂ y CH₄ en el negocio de distribución de gas se tomó como año base para el cálculo el año 2021. Por otro lado, la fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas es la metodología establecida por el corporativo mediante la herramienta informática ENABLON. Asimismo, el enfoque de consolidación para las emisiones es el control operacional.

Intensidad de emisiones GEI

Distribución de gas (toneladas de CO2 equivalente)	2020	2021
Emisiones de metano por transporte y distribución (CH ₄ /kilómetros red)	0.34	0.34
Emisiones totales de CO2 equivalente/ kilómetros red	8.50	8.48

Emisiones indirectas de GEI

Distribución de gas (toneladas de CO2 equivalente)	2020	2021
Emisiones indirectas por consumo de electricidad	180,369.91	183,825.78

En Naturgy México S.A de C.V mantenemos el firme compromiso de cumplir nuestras metas en términos de sostenibilidad y las acciones de responsabilidad social corporativa que las respaldan. Es por esta razón que continuamos presentado nuestros resultados sobresalientes con nuestros grupos de interés en tres grandes ámbitos:

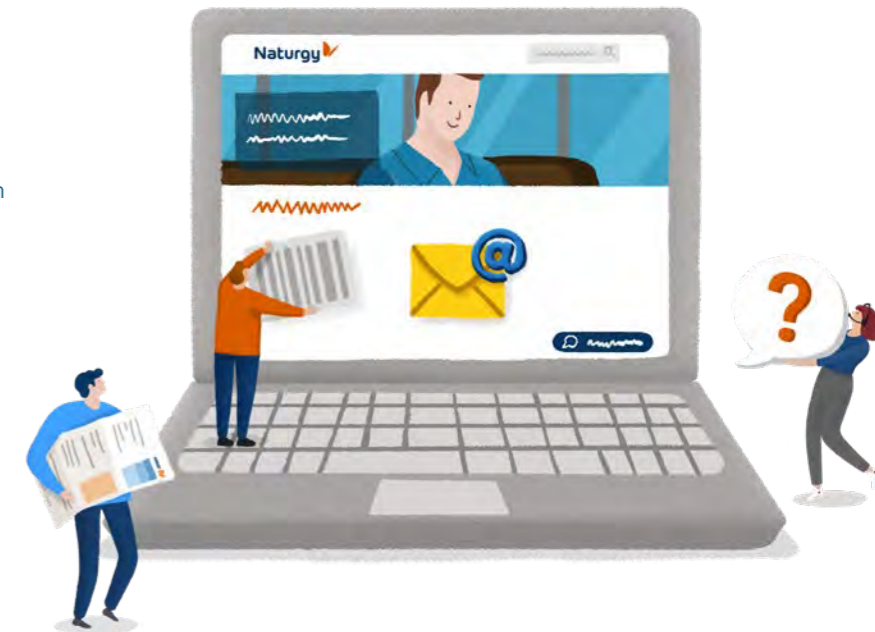


El informe de sostenibilidad que realizamos de manera anual comprende los resultados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 y, en comparación con la información presentada el año anterior, derivado de una transformación en nuestra empresa, se optó por reportar sólo aquella relacionada con nuestras operaciones de distribución de gas; este es el principal cambio en la elaboración del informe.

Asimismo, en cuanto a la reexpresión de la información y en línea con este cambio, se actualizaron algunas cifras presentadas en el informe anterior, que contemplaban ambos negocios.

Reforzamos nuestros compromisos con la sostenibilidad al realizar “este informe de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI” y, en caso de que el lector requiera mayor información sobre nuestra división de energía eléctrica, podrá consultarla en el “Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2021” del grupo o bien, para más detalles sobre nuestro negocio de gas o temas relacionados con nuestra estrategia de sostenibilidad y acciones de responsabilidad social corporativa, podrá consultarlo con Mauro Ernesto Juárez Bautista, Director de Comunicación y Relaciones Institucionales al correo: mjuarez@naturgy.com

Naturgy México S.A de C.V se ubica en Av. Marina Nacional #60, Col. Tacuba, alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX.



Acerca de este informe

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	Naturgy México ha informado de acuerdo con los Estándares GRI para el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2021
GRI 1 Utilizado	GRI 1: Fundación 2021
Estándares sectoriales GRI Aplicables	GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021

Estándar GRI	Contenido	Página/URL/Respuesta Directa	Omisión			Estándares Sectoriales GRI
			Requerimientos	Razón	Explicación	
GRI 2 CONTENIDOS GENERALES 2021						
1. LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES						
2-1	Detalles organizacionales	Pág. 12, 17, 45				
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 5, 45				
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 45				
2-4	Actualización de la información	Pág. 45 Se modifica la información de algunas tablas en 2020, ya que a partir del 2021 en el presente informe sólo se reportarán los resultados del negocio gas. En caso de requerir información sobre el negocio de electricidad se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2021.				
2-5	Verificación externa	Pág. 52, 53				
2. ACTIVIDADES Y TRABAJADORES						
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 11, 18, 19, 35, 36, 37, 38				
2-7	Empleados	Pág. 30				
2-8	Trabajadores que no son empleados	En Naturgy no contamos con trabajadores que no son empleados				
3. GOBERNANZA						
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2021 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales				

Estándar GRI	Contenido	Página/URL/Respuesta Directa	Omisión			Estándares Sectoriales GRI
			Requerimientos	Razón	Explicación	
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2021 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales				
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2021 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales				
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2021 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales				
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2021 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales				
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2021 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales				
2-15	Conflictos de interés	Pág. 14. Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2021 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales				
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2021 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales				
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2021 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales				
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2021 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales				

Estándar GRI	Contenido	Página/URL/Respuesta Directa	Omisión			Estándares Sectoriales GRI
			Requerimientos	Razón	Explicación	
2-19	Políticas de remuneración	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2021 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales				
2-20	Proceso para determinar la remuneración	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2021 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales				
2-21	Ratio de compensación total anual	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2021 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales				
4. ESTRATEGIA , POLÍTICAS Y PRÁCTICAS						
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 7				
2-23	Compromisos y políticas	Pág. 14, 15, 20, 21				
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 14, 15, 20, 21				
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 14, 15, 20, 21				
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 14, 15, 20, 21				
2-27	Cumplimiento de la legislación y de las normativas		No se cuenta con esta información			
2-28	Afiliación a asociaciones	Pág. 23				
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS						
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 25, 26				
2-30	Convenios de negociación colectiva		No se cuenta con esta información			
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021						
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 25, 26, 27				
3-2	Lista de temas materiales	Pág. 25, 26, 27				

Estándar GRI	Contenido	Página/URL/Respuesta Directa	Omisión			Estándares Sectoriales GRI
			Requerimientos	Razón	Explicación	
TEMAS MATERIALES						
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS COLABORADORES						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 20, 21				11.9.1
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018						
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 20, 21, 31, 32, 33, 34				11.9.2
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 31, 32, 33, 34				11.9.3
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Pág. 31, 32, 33, 34				11.9.4
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 31, 32, 33, 34				11.9.5
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 31, 32, 33, 34				11.9.6
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 31, 32, 33, 34				11.9.7
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Pág. 31, 32, 33, 34				11.9.8
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 20, 21, 31, 32, 33, 34				11.9.9
RELACIONES CON LA COMUNIDAD						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 20				11.15.1 11.16.1
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016						
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Pág. 20, 25, 28, 29, 39				11.15.2

Estándar GRI	Contenido	Página/URL/Respuesta Directa	Omisión			Estándares Sectoriales GRI
			Requerimientos	Razón	Explicación	
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE COLABORADORES						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 35				11.10.1 11.11.1
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016						
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 35				11.10.6 11.11.4
DESARROLLO DE PROVEEDORES						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 36, 37, 38				11.10.1 11.12.1
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016						
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Pág. 36, 37, 38				11.10.8 11.12.3
DESCARBONIZACIÓN Y ENERGÍA RENOVABLE						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 20, 41				11.1.1 11.2.1 11.4.1 11.5.1 11.8.1
GRI 302: ENERGÍA 2016						
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Pág. 41				11.1.2
302-3	Intensidad energética	Pág. 41				11.1.4
GRI 306: RESIDUOS 2020						
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 42				11.5.2
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 42				11.5.3

Estándar GRI	Contenido	Página/URL/Respuesta Directa	Omisión			Estándares Sectoriales GRI
			Requerimientos	Razón	Explicación	
306-3	Residuos generados	Pág. 42				11.5.4 11.8.2
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016						
304-1	Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Pág. 42				11.4.2
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	Pág. 42				11.4.3
EMISIONES DE GEI						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 20, 43				11.1.1
GRI 305: EMISIONES 2016						
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Pág. 43				11.1.5
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pág. 43				11.1.6
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 43				11.1.8

Carta de Verificación



Carta de Verificación del Informe de Sostenibilidad 2021

A la Dirección General de Naturgy México S.A de C.V:

Les informamos que Redes Sociales en línea Timberlan fue contratada para realizar una verificación limitada, independiente y objetiva de una muestra de Contenidos alineados a los Estándares GRI, detallados en la presente carta y contenida en el Informe de Sostenibilidad 2021.

Responsabilidades, criterio y alcance:

El alcance de la verificación limitada abarcó los resultados de Naturgy México S.A de C.V correspondientes al periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2021.

La Dirección de Naturgy es responsable de la preparación y publicación de la información contenida en el "Informe de Sostenibilidad 2021", lo que implica, de manera enunciativa más no limitativa: el proceso de selección de los temas materiales, el reporte de Contenidos GRI y la calidad de las evidencias proporcionadas durante el proceso de verificación.

Nuestro cometido es emitir opiniones imparciales acerca del cumplimiento metodológico del "Informe de Sostenibilidad 2021" de conformidad a los Estándares GRI.

Entre las actividades realizadas durante el proceso de verificación se enlistan:

- Revisión del cumplimiento metodológico de conformidad a los Estándares GRI
- Revisión de informes anteriores.

Por lo tanto, podemos concluir que no encontramos aspecto alguno que nos haga pensar que la implementación de los Estándares GRI en el "Informe de Sostenibilidad 2021" no cumple con los principios para la elaboración de informes.

Se entrega por separado un reporte interno de recomendaciones, exclusivas para Naturgy México, que contiene las áreas de oportunidad detectadas para un futuro reporte.

Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales LT

Los colaboradores de Redes Sociales en Línea Timberlan cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de Informes de Sostenibilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de información no financiera, cumpliendo los principios de independencia, integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. En ningún caso nuestra declaratoria de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Esta Carta de Verificación se emite el 2 de junio de dos mil veintitres y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe de Sostenibilidad 2021 de Naturgy México S.A. de C.V.

CONTENIDOS GENERALES	
2-1	Detalles organizacionales
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto
2-4	Actualización de la información
2-5	Verificación externa
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
2-8	Trabajadores que no son empleados
2-9	Estructura de gobernanza y composición
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad
2-15	Conflictos de interés
2-16	Comunicación de inquietudes críticas
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
2-19	Políticas de remuneración
2-20	Proceso para determinar la remuneración
2-21	Ratio de compensación total anual
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible
2-23	Compromisos y políticas
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas
2-25	Procesos para remediar impactos negativos
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas
2-28	Afiliación a asociaciones
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés
2-30	Convenios de negociación colectiva

TEMAS MATERIALES	
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales
3-2	Lista de temas materiales
3-3	Gestión de los temas materiales
AMBIENTAL	
302-1	Consumo de energía dentro de la organización
302-2	Consumo de energía fuera de la organización
304-1	Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos
306-3	Residuos generados
SOCIAL	
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes
403-3	Servicios de salud en el trabajo
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales

Alma Paulina Garduño Arellano
paulina@redsociales.com